



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG

JL. YOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.127/BKKPN/TU.140/II/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Dokumen
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024

13 Januari 2025

Yth. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut
di Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Nomor B.117/DJPKRL.1/TU.210/II/2025 tanggal 10 Januari 2025, Hal Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Ditjen PKRL Triwulan IV Tahun 2024, maka bersama ini kami sampaikan dokumen Laporan SKM Triwulan IV Tahun 2024, sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas arahan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



Kepala BKKPN Kupang,

Imam Fauzi

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2024



BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2024". Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan maupun penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga kami harapkan adanya saran dan masukan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Kota Kupang, 13 Januari 2025
Kepala BKKPN Kupang



Iman Fauzi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei

atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan tetap maksimal. Dengan terjaganya kualitas pelayanan maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak yang dimiliki sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah tim yang tertera dalam sesuai surat tugas “Susunan Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang” Kelompok Kerja ke-6, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan nomor : B.357/BKKPN/KP.440/III/2024 pada Kegiatan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK)/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk pelaksanaan SKM menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/_93, yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara langsung ataupun online sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di laman Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 4 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Oktober hingga November, Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang berdasarkan periode survei yang akan dinilai (Oktober - Desember). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Oktober - Desember Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 9.940 Orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Akan tetapi, jumlah penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tidak semuanya mendapatkan pelayanan secara langsung. Pengajuan permohonan sebagian besar diajukan oleh penyedia jasa/operator kegiatan wisata. Selain itu, pengisian survei ini bersifat sukarela sehingga jumlah sampel responden tidak dapat memenuhi jumlah populasi pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Jenis layanan yang dimiliki oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi, Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan, dan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian. Seperti manajemen layanan di berbagai lokasi pariwisata, pemanfaat wisata di kawasan konservasi biasanya sudah dalam bentuk grup dan hanya satu orang yang melakukan akses layanan. Oleh karena itu, meskipun jumlah penerima layanan pariwisata yang tercatat di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tinggi namun tidak seluruhnya secara sukarela berkenan dapat mengisi survei kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

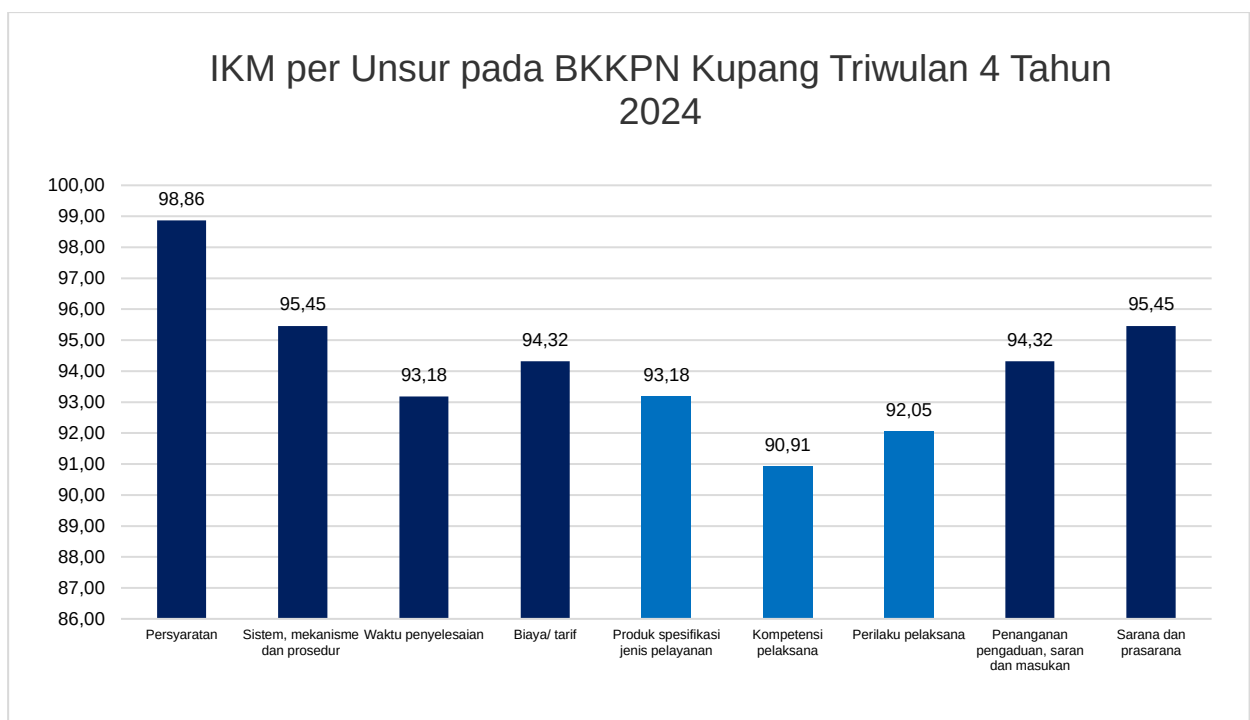
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	11	50,00
		PEREMPUAN	11	50,00
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	7	31,82
		DIII	6	27,27
		SI	7	31,82
		S2	2	9,09
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	2	9,09
		WIRUSAHA	4	18,18
		SWASTA	12	54,55
		PELAKU USAHA	1	4,55
		PELAJAR	3	13,64
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	19	86,36
		LAYANAN PENDIDIKAN	1	4,55
		LAYANAN PENELITIAN	2	9,09

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	98,86	95,45	93,18	94,32	93,18	90,91	92,05	94,32	95,45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,19 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 93.18, 90.91, dan 92.05. Mengacu pada hal tersebut, akan dilakukan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan.
2. Secara menyeluruh, seluruh unsur memiliki kategori nilai dengan kategori yang sama, yakni A.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, dan Sarana dan prasarana. Unsur-unsur tersebut mendapatkan nilai tertinggi masing-masing sebesar 98.86, 95.45, dan 95.45 dengan kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Petugas sudah baik tapi aplikasi perlu ditingkatkan”
- “Ya diperkembang aja sih”
- “Sosialisasi berkala dan rutin”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Secara menyeluruh, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 4 Tahun 2024.
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan selalu melakukan upaya perbaikan khususnya pada tiga aspek terendah yang disediakan sehingga kualitas pelayanan dapat tetap pada kategori kualitas sangat baik di Tahun 2025.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikannya. Rencana tindak

lanjut perbaikan dilakukan dengan susunan prioritas, dimulai dari unsur yang mendapatkan nilai paling rendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada Januari 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW II	TW III	TW IV	TW I	
1	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

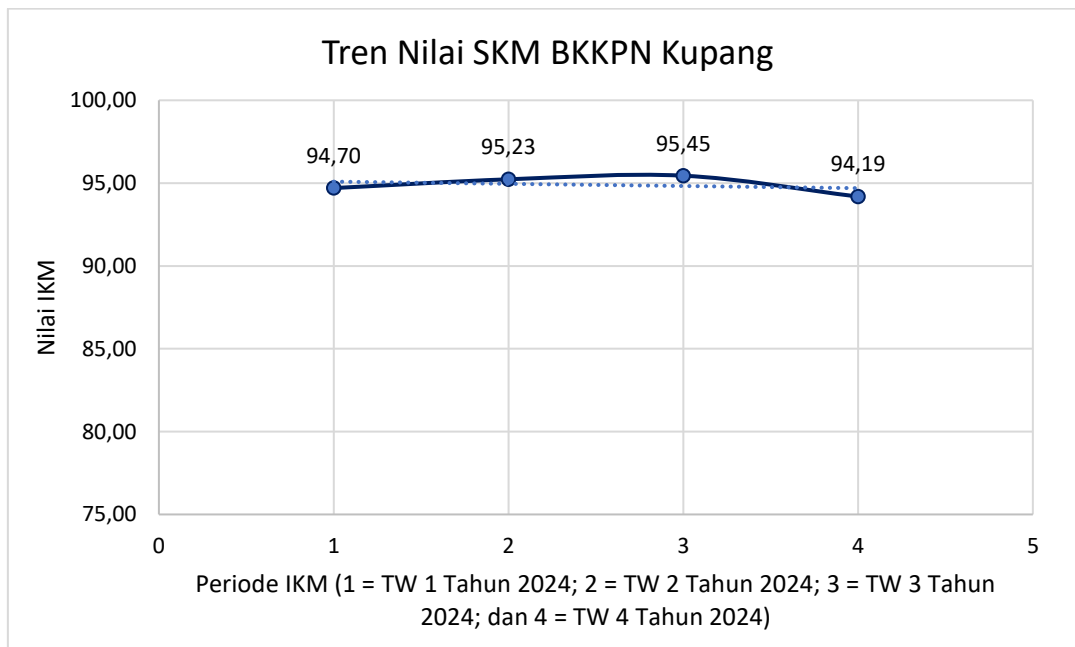
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW II	TW III	TW IV	TW I	
		Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024					
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW II	TW III	TW IV	TW I	
		(<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan					
7	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Waktu penyelesaian	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW II	TW III	TW IV	TW I	
10	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
12	Kompetensi pelaksana	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
13	Perilaku pelaksan	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM BKKPN Kupang dalam kurun waktu satu tahun terakhir memiliki nilai di atas 94 dengan kategori nilai selalu berkategori sangat baik. Data ini ditinjau dari data triwulan 1 Tahun 2024 hingga triwulan 4 Tahun 2024 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sepanjang tahun 2024 menunjukkan kualitas yang konsisten sangat baik, dengan nilai stabil di atas 94. Meskipun terdapat variasi nilai tiap triwulan, dari triwulan 1 hingga triwulan 4, BKKPN Kupang terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 4 Tahun 2024 yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, dan Perilaku pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, dan Sarana dan prasarana dengan nilai masing-masing sebesar 98.86, 95.45, dan 95.45 dengan kategori Sangat Baik.



Kota Kupang, 13 Januari 2025
Kepala BKKPN Kupang,

Imam Fauzi

LAMPIRAN

1. Kuesioner

🏠 🌐 ptsp.kkp.go.id/skm/s/ + 7 :

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi

☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian

☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan

Data Responden

Waktu Survey

13-Jan-2025 08:54

Nama

Jenis Usaha

☐ Pelaku Usaha KKP
☐ Pegawai Swasta
☐ Wirausaha Non KKP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(In a scale, how suited the requirements and the types of services)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
(In a scale, was the service requirements easy)

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the duration of the service fast)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the cost based on its regulation)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
(In a scale, Was the quality of the service good and suited on its regulation)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
(In a scale, how was the staff's competency when giving services)

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how was the staff's courtesy)

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how was our service facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
(In a scale, how was the online and offline complaint facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

Laporan SKM Resume
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Triwulan 4 2024 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

Download Data

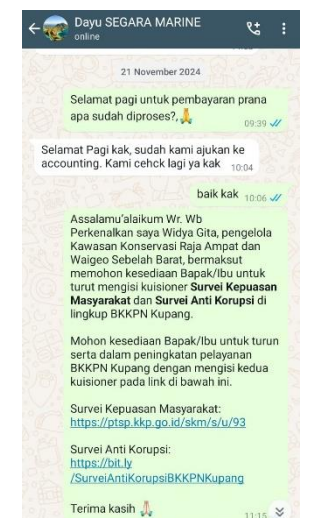
10 entries per page Search...

Kd Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	4	Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	19	3.95	3.84	3.74	3.74	3.68	3.63	3.68	3.79	3.84	3.77	94.15
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	4	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	4	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	2	4.00	3.50	3.50	4.00	4.00	3.50	3.50	3.50	3.50	3.67	91.67

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download Data

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3
Periode 2024**



**Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan BKKPN Kupang.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Analisa perlu dibuatkan dan direncanakan untuk langkah tindak lanjut yang akan dilakukan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bukti upaya peningkatan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BKKPN Kupang pada Triwulan III Periode Juli - September menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 3, Periode Juli – September 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,02	A
3	Waktu Penyelesaian	93,18	A
4	Biaya/Tarif	94,32	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,02	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,45	A
7	Perilaku Pelaksana	96,59	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,59	A
9	Sarana dan Prasarana	96,02	A

Berdasarkan data nilai yang didapat, ditemukan unsur yang memerlukan tindak lanjut karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024				
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	Kompetensi pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Sarana dan prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
4	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

5	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id					
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

10	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Waktu penyelesaian	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
12	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

13	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
----	-------------	--	--	--	--	---	---

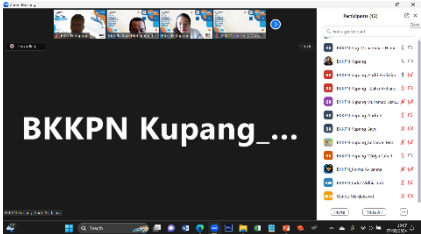
BAB III

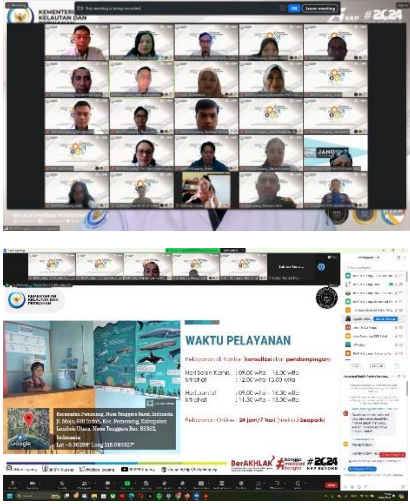
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

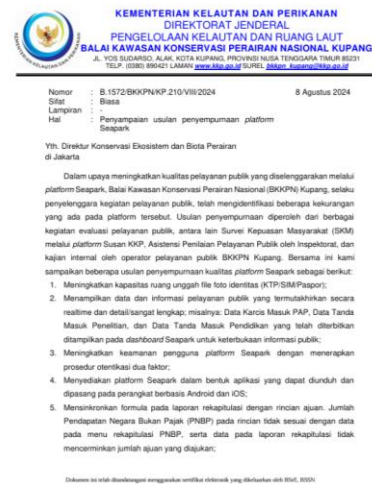
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Biaya tarif	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilaksanakan rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan. Telah disampaikan dalam forum agar tim kerja terkait Tim Kerja Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut dapat melakukan kegiatan kerja yang berdampak pada peningkatan pada kualitas unsur biaya dan tariff.		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir melainkan hanya perwakilannya saja.

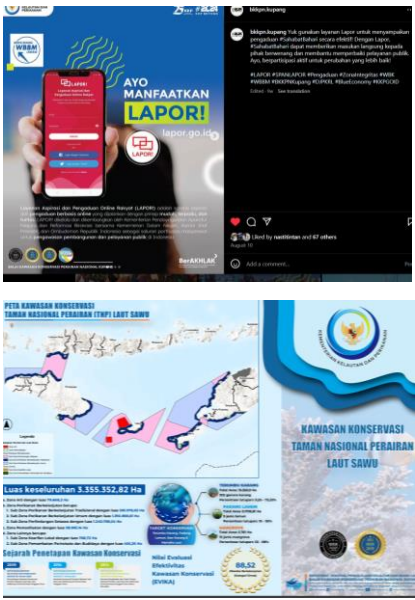
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Kompetensi pelaksana	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilakukan rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana. Telah disampaikan dalam forum agar tim kerja terkait Tim Kerja Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut dan Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagain Tata Usaha dapat melakukan kegiatan kerja yang bisa meningkatkan kompetensi pelaksana.		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir melainkan hanya perwakilannya saja.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Sarana dan prasarana	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana. Dalam rapat juga disampaikan harapan dalam Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagian Tata Usaha dapat meningkatkan kualitas pada unsur sarana dan prasarana.		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir melainkan hanya perwakilannya saja.
4.	Biaya tarif	Sudah (30 April 2024)	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			Standar Pelayanan Publik 2024		sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir
5.	Waktu Penyelesaian	Sudah (30 Apri 2024)	Memasukan materi diskusi waktu penyeleseian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir

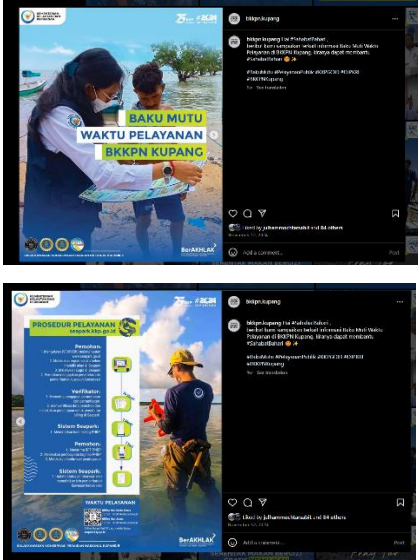
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
6.	Sarana dan Prasarana	Sudah (21 Mei 2022)	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024	Evaluasi Kecapaian Petugas Pelayanan Publik untuk aspek sarana prasarana pendukung pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar 13 dibawah ini.  Gambar 13. Kebutuhan Sarana Pelayanan Publik Hasil survey terhadap Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang tertinggi adalah Tabel untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara mobile. Selain itu usulan sarana prasarana yang paling banyak diusulkan adalah kebutuhan Meubelair gerai pelayanan seperti sofa/kursi dan meja pelayanan. Gerai pelayanan menetap juga diusulkan karena saat ini lokasi gerai pelayanan berpindah-pindah sehingga membingungkan pemantaat. Dengan adanya gerai pelayanan dengan lokasi menetap maka gerai mudah diketahui oleh pemantaat. Gerai Pelayanan diharapkan dapat memiliki fasilitas khusus disabilitas agar dapat menjangkau kelompok masyarakat rentan, selain itu terdapat kebutuhan media publikasi seperti brosur, leaflet, poster dan video promosi untuk ditampilkan pada Gerai pelayanan. Page 25	Perbedaan kegiatan antar pengelola kawasan konservasi dan daerah pengelolaan yang susah signal menyebabkan lambatnya data tsurvei erkumpul

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
7	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah (8 Agustus 2024)	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG Jl. Yos Sudarso, Alak, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur 86231 Telp. (0380) 89447 LAMAR www.kkp.go.id SURUT balai_kawasan@kp.go.id Nomor : B.1572/BKKPNKP.210-VIII/2024 Sifat : Biasa Lampiran : Hal : Penyampaian usulan penyempurnaan platform Seapark Yth. Direktur Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan di Jakarta Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diorganisasikan melalui platform Seapark, Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, selaku penyelenggara kegiatan pelayanan publik, telah mengidentifikasi beberapa kekurangan yang ada pada platform tersebut. Usulan penyempurnaan diperoleh dari berbagai kegiatan evaluasi pelayanan publik, antara lain Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui platform Susan KKP, Asistensi Penilaian Pelayanan Publik oleh Inspektorat, dan kajian internal oleh operator pelayanan publik BKKPN Kupang. Bersama ini kami sampaikan beberapa usulan penyempurnaan kualitas platform Seapark sebagai berikut: 1. Meningkatkan kapasitas ruang unggah file foto identitas (KTP/SIM/Paspor); 2. Menampilkan data dan informasi pelayanan publik yang terakumulasi secara realtime dan detail/sangat lengkap; misalnya: Data Kartu Masuk PAP, Data Tanda Masuk Penelitian, dan Data Tanda Masuk Pendidikan yang telah diterbitkan ditampilkan pada dashboard Seapark untuk keterbukaan informasi publik; 3. Meningkatkan keamanan pengguna platform Seapark dengan menerapkan prosedur otentikasi dua faktor; 4. Menyediakan platform Seapark dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh dan dipasang pada perangkat berbasis Android dan IOS; 5. MenSinkronkan formula pada laporan rekapitulasi dengan rincian ajuan: Jumlah Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada rincian tidak sesuai dengan data pada menu rekapitulasi PNBP, serta data pada laporan rekapitulasi tidak mencerminkan jumlah ajuan yang diajukan; Dikirimkan ini untuk dipertimbangkan menggunakan untuk tindakan yang diperlukan oleh BKKPN, 2024.	Tidak ada tantangan/hambatan
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sudah (10 Agustus 2024)	Penyebarluasaan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media	https://www.instagram.com/p/C-fK6L0zyZ6/?img_index=4	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
9	Kompetensi pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 179/BKGP/OT.710/VIII/2024 Yth : Petugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dari : Kepala BKKPN Kupang Hal : Imbauan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik Lingkup BKKPN Kupang Lampiran : - Tanggal : 8 Agustus 2024 Dalam rangka menindaklanjuti hasil rekomendasi dan saran dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2024 BKKPN Kupang, bersama ini kami mengharapkan agar seluruh pelaksana tugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja BKKPN Kupang mengembangkan aspek kompetensi dan perilaku melalui e-learning mandiri pada e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan pengembangan mandiri ini dapat dilakukan pada: waktu : 12 Agustus - 12 September 2024 tempat : Secara daring di kedudukan masing-masing melalui laman web https://elearning.kkp.go.id/ kategori pelatihan : Teknis Umum, Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik Demikian himbauan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.  Disediakan Secara Elektronik Imam Fauzi Dokumen ini telah distandarisasi menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN, BSN	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
10	Perilaku pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 179/BKKPN/OT.710/VIII/2024 Yth : Petugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dari : Kepala BKKPN Kupang Hal : Imbauan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik Lingkup BKKPN Kupang Lampiran : - Tanggal : 8 Agustus 2024 Dalam rangka menindaklanjuti hasil rekomendasi dan saran dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2024 BKKPN Kupang, bersama ini kami mengharapkan agar seluruh pelaksana tugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja BKKPN Kupang mengembangkan aspek kompetensi dan perilaku melalui e-learning mandiri pada e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan pengembangan mandiri ini dapat dilakukan pada: waktu : 12 Agustus - 12 September 2024 tempat : Secara daring di kedudukan masing-masing melalui laman web https://elearning.kkp.go.id/ kategori pelatihan : Teknis Umum, Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik Demikian himbauan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.  Ditandatangani Secara Elektronik Imam Fauzi Dokumen ini telah distandarkan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN, BSSN	Tidak ada tantangan/hambatan
11	Waktu penyelesaian	Sudah (12 November 2024)	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DCQoYXBTqDe/?img_index=1 https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02Yj	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
				FMYCpnbNueJiKh7K9P1XuY4GtXT71Ud4yuH89pijq92SvLD4KAkb7uJoLnmTXql https://x.com/bkkpn_kupang/status/185634394180276665/photo/1 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																																																								
12	Biaya/tarif	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	<table><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Nomor ID</th><th>Trialulan</th><th>Tahun</th><th>Usia</th><th>Pendidikan</th><th>Pekerjaan</th></tr><tr><td>Negatif</td><td>Pada di forum kan ga masalah gratis & awal sama bisa VIP ya gratis & tapi sama bisa kebayar</td><td>45235</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SMA</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>lebih di susunahkan terkait pengisian tarif</td><td>44342</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SD</td><td>pelajar</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Kita bisa tarif masuk lebih murah</td><td>45249</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SMA</td><td>pelajar</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Pelayanan yang baik dan murah. Tapi di bagian lain ada masalah. Kalau bisa lebih murah lagi.</td><td>57048</td><td>1</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SI</td><td>siswa</td></tr></table>	Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Negatif	Pada di forum kan ga masalah gratis & awal sama bisa VIP ya gratis & tapi sama bisa kebayar	45235	4	2023	<25	SMA	siswa	Negatif	lebih di susunahkan terkait pengisian tarif	44342	4	2023	<25	SD	pelajar	Negatif	Kita bisa tarif masuk lebih murah	45249	4	2023	<25	SMA	pelajar	Positif	Pelayanan yang baik dan murah. Tapi di bagian lain ada masalah. Kalau bisa lebih murah lagi.	57048	1	2024	25-45	SI	siswa	Tidak ada tantangan/hambatan																
Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan																																																						
Negatif	Pada di forum kan ga masalah gratis & awal sama bisa VIP ya gratis & tapi sama bisa kebayar	45235	4	2023	<25	SMA	siswa																																																						
Negatif	lebih di susunahkan terkait pengisian tarif	44342	4	2023	<25	SD	pelajar																																																						
Negatif	Kita bisa tarif masuk lebih murah	45249	4	2023	<25	SMA	pelajar																																																						
Positif	Pelayanan yang baik dan murah. Tapi di bagian lain ada masalah. Kalau bisa lebih murah lagi.	57048	1	2024	25-45	SI	siswa																																																						
13	Persyaratan	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	<table><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Nomor ID</th><th>Trialulan</th><th>Tahun</th><th>Usia</th><th>Pendidikan</th><th>Pekerjaan</th></tr><tr><td>Negatif</td><td>upload file di perbesar</td><td>69498</td><td>2</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SMA</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Mungkin dalam pengisian form agar diperjelas</td><td>32195</td><td>4</td><td>2023</td><td>25-45</td><td>SD</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>sedikitnya kurang memadai. Lebih banyak info yang bisa didapat. Kalau input error, kenapa file nya tidak boleh lebih dari 1MB, sedangkan yg diupload PDF otomatis file nya pasti besar. Harapnya bisa difasilitasi dg form excel jadi bisa langsung upload document. Balik balik convert di pdf ke jpg, kemudian resize memakan waktu lebih. Semoga kedepannya lebih baik.</td><td>47585</td><td>1</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SI</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Pembayaran lewat Mbanking BCA agar bisa diperjelas</td><td>45362</td><td>1</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SI</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Harapnya mudah dan praktis</td><td>69508</td><td>2</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SMA</td><td>siswa</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Aplikasi sangat mudah diakses, pelayanan sangat cepat</td><td>82824</td><td>3</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SI</td><td>pelajar</td></tr></table>	Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Negatif	upload file di perbesar	69498	2	2024	25-45	SMA	siswa	Negatif	Mungkin dalam pengisian form agar diperjelas	32195	4	2023	25-45	SD	siswa	Negatif	sedikitnya kurang memadai. Lebih banyak info yang bisa didapat. Kalau input error, kenapa file nya tidak boleh lebih dari 1MB, sedangkan yg diupload PDF otomatis file nya pasti besar. Harapnya bisa difasilitasi dg form excel jadi bisa langsung upload document. Balik balik convert di pdf ke jpg, kemudian resize memakan waktu lebih. Semoga kedepannya lebih baik.	47585	1	2024	25-45	SI	siswa	Negatif	Pembayaran lewat Mbanking BCA agar bisa diperjelas	45362	1	2024	25-45	SI	siswa	Positif	Harapnya mudah dan praktis	69508	2	2024	25-45	SMA	siswa	Positif	Aplikasi sangat mudah diakses, pelayanan sangat cepat	82824	3	2024	25-45	SI	pelajar	Tidak ada tantangan/hambatan
Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan																																																						
Negatif	upload file di perbesar	69498	2	2024	25-45	SMA	siswa																																																						
Negatif	Mungkin dalam pengisian form agar diperjelas	32195	4	2023	25-45	SD	siswa																																																						
Negatif	sedikitnya kurang memadai. Lebih banyak info yang bisa didapat. Kalau input error, kenapa file nya tidak boleh lebih dari 1MB, sedangkan yg diupload PDF otomatis file nya pasti besar. Harapnya bisa difasilitasi dg form excel jadi bisa langsung upload document. Balik balik convert di pdf ke jpg, kemudian resize memakan waktu lebih. Semoga kedepannya lebih baik.	47585	1	2024	25-45	SI	siswa																																																						
Negatif	Pembayaran lewat Mbanking BCA agar bisa diperjelas	45362	1	2024	25-45	SI	siswa																																																						
Positif	Harapnya mudah dan praktis	69508	2	2024	25-45	SMA	siswa																																																						
Positif	Aplikasi sangat mudah diakses, pelayanan sangat cepat	82824	3	2024	25-45	SI	pelajar																																																						

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa BKKPN Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



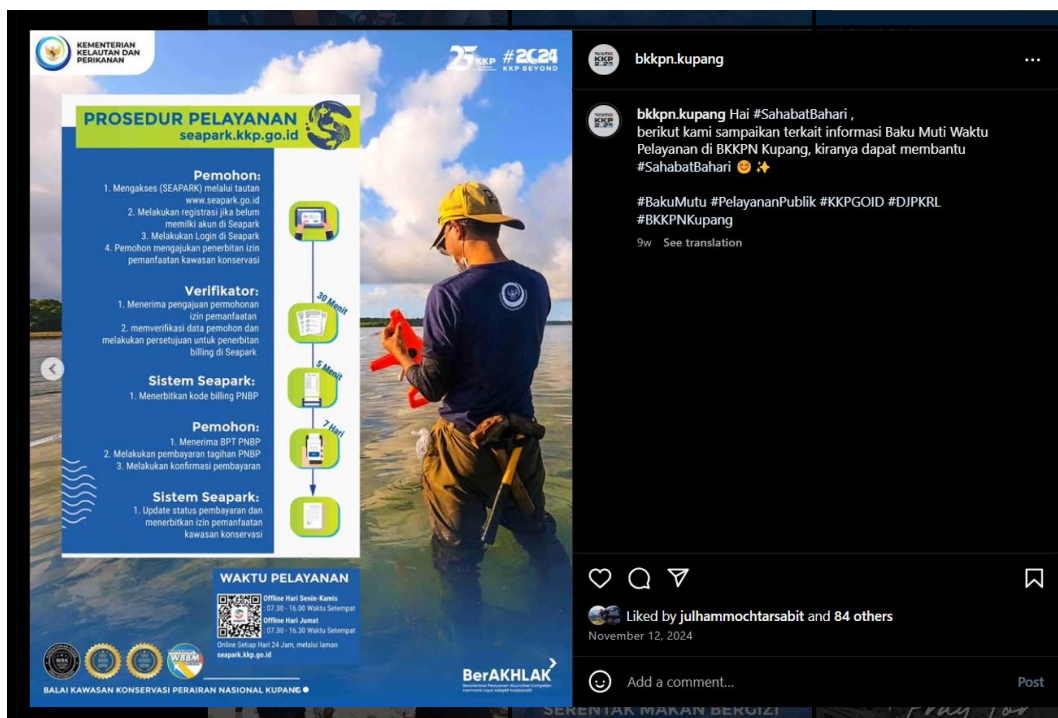
LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **waktu penyelesaian** dengan menyebarluaskan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial yang telah dilaksanakan pada 12 November 2024.

Lampiran 2. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **biaya/tarif** dengan meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan **biaya/tarif** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 4 2023 – TW 3 2024). Peninjauan ini dilakukan sebagai proses mengamati, mengevaluasi, atau memeriksa data responden secara cermat dan mendalam untuk memastikan bahwa unsur biaya/tarif memang dikeluhkan secara jelas dan langsung bukan sebatas unsur tiga terbawah saja. Kegiatan ini dilakukan pada 12 November 2024.

Lampiran 3. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **persyaratan** dengan meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan **persyaratan** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 4 2023 – TW 3 2024). Peninjauan ini dilakukan sebagai proses mengamati, mengevaluasi, atau memeriksa data responden secara cermat dan mendalam untuk memastikan bahwa unsur persyaratan memang dikeluhkan secara jelas dan langsung bukan sebatas unsur tiga terbawah saja. Kegiatan ini dilakukan pada 12 November 2024.

Lampiran 1



Instagram:

https://www.instagram.com/p/DCQoYXBTqDe/?img_index=1

Facebook:

<https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02YjFMYCpnbNueJiKh7K9P1XuY4GtXT71Ud4yuH89pijq92SvLD4KAkb7uJoLnmTXql>

Twitter:

https://x.com/bkkpn_kupang/status/1856343941802766665/photo/1

Lampiran 2

Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan **biaya/tarif** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 4 2023 – TW 3 2024).

Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Triwulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Negatif	Pnbp di turun kan go masalah great B asal tamu kita VIP ini great A tapi tamu kita Bacpaker	45255	4	2023	<25	SMA	swasta
Negatif	lebih di sosialisasikan terkait pengenaan tarif	44542	4	2023	<25	SD	pelajar
Negatif	Klau bisa tarif masuk lebih murah	45249	4	2023	<25	SMA	pelajar
Positif	Pelayanannya diberikan sangat baik, cepat, dan informasi yang diberikan sangat lengkap, untuk customer service (kak Githa) sangat ramah dan sabar sekali untuk menanggapi setiap pertanyaan. Untuk biayanya juga semua reasonable dan tidak memberatkan dan sudah lebih teratur karena sudah ada	57048	1	2024	25-45	S1	swasta

pilihan pembayaran
per tahun dengan
biaya yang
reasonable,
terimakasih banyak

Pembahasan:

Hasil peninjauan terhadap unsur **biaya/tarif** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Testimoni dari nomor ID 57048 pada triwulan ke-1 tahun 2024 menunjukkan apresiasi tinggi terhadap biaya yang dianggap wajar (reasonable), teratur, dan tidak memberatkan. Responden yang berusia 25-45 tahun dengan pendidikan S1 dan pekerjaan swasta ini juga menyoroti aspek positif layanan lainnya, seperti kecepatan, kelengkapan informasi, serta keramahan dan kesabaran customer service.

Penilaian ini mencerminkan kepuasan yang menyeluruh, di mana sistem pembayaran tahunan dinilai sebagai solusi yang baik bagi pengguna. Sebaliknya, beberapa responden muda dengan usia di bawah 25 tahun memberikan komentar yang lebih kritis terkait **tarif**. Misalnya:

1. Testimoni responden nomor ID 45255 menyoroti perbedaan tarif antar kelompok, yang dinilai kurang adil bagi tamu backpacker dibandingkan tamu VIP.
2. Testimoni responden nomor ID 45249 menyarankan agar tarif masuk dapat lebih murah, menunjukkan keluhan atas biaya yang dirasa memberatkan.
3. Testimoni responden nomor ID 44542 mengkritisi kurangnya sosialisasi terkait pengenaan tarif, yang menimbulkan kebingungan di kalangan pengguna.

Secara umum, testimony positif berasal dari responden dengan latar belakang pendidikan lebih tinggi (S1) dan rentang usia yang lebih dewasa (25-45 tahun), yang merasa sistem tarif saat ini sudah memadai dan wajar. Sebaliknya, komentar negatif lebih banyak berasal dari responden muda dengan pendidikan SMA atau di bawahnya, yang menganggap **tarif** masih terlalu mahal atau kurang transparan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengalaman terhadap tarif pelayanan sangat bergantung pada perspektif pengguna, dengan pengguna yang lebih dewasa cenderung melihat sistem yang lebih terstruktur sebagai keunggulan, sementara responden muda lebih fokus

pada keterjangkauan dan keadilan tarif. Data ditinjau dari 167 responden, dimana terdapat 1 testimoni positif terkait unsur **biaya/tarif** dan 3 testimoni negatif terhadap unsur **biaya/tarif** yang disampaikan secara jelas dalam unsur **biaya/tarif**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur **biaya/tarif** memang dikeluhkan secara jelas dengan jumlah 3 testimoni dalam 167 responden yang ada.

Kupang, 12 November 2024

Lampiran 3

Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan **persyaratan** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 4 2023 – TW 3 2024).

Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Triwulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Negatif	Upload file di perbesar	69498	2	2024	25-45	SMA	swasta
Negatif	Mungkin dalam pengisian form agar dipermudah	32195	4	2023	25-45	D3	swasta
Negatif	web nya kurang memadai. Lebih bagus ada step by step nya (modul untuk yg awam). Beberapa kali input error, ternyata file nya tidak boleh lebih dr 1MB, sedangkan yg diupload JPEG otomatis file nya pasti besar.	47585	1	2024	25-45	S1	swasta

	Harusnya bisa difasilitasi dg form excel jadi bisa langsung upload document. Bolak balik convert dr pdf ke jpeg, kemudian resize memakan waktu sekali. Semoga kedepannya lebih baik.						
Negatif	Pembayaran lewat Mbanking BCA agar bisa dipermudah	45362	1	2024	25-45	S1	swasta
Positif	Sangat membantu dan praktis	69506	2	2024	25-45	SMA	swasta
Positif	Aplikasi sangat mudah diakses, pelayanan	82824	3	2024	25-45	S1	pelajar

Pembahasan:

Hasil peninjauan terhadap unsur **persyaratan** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan adalah sebagai berikut:

2. Testimoni dari nomor ID 69506 pada triwulan ke-2 tahun 2024 dari responden berusia 25-45 tahun dengan pendidikan SMA dan pekerjaan swasta menyebutkan bahwa layanan sangat membantu dan praktis. Hal ini menunjukkan kepuasan terhadap kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan layanan, dengan penekanan pada efisiensi yang ditawarkan.
3. Testimoni nomor ID 82824 pada triwulan ke-3 tahun 2024 dari responden berusia 25-45 tahun dengan pendidikan S1 dan status sebagai pelajar memuji aksesibilitas aplikasi yang sangat mudah dan pelayanan yang cepat.

Kedua testimoni ini mencerminkan pengalaman positif pengguna yang merasakan layanan mempermudah kebutuhan mereka tanpa kendala berarti. Sebaliknya, terdapat beberapa testimoni negatif yang menyoroti berbagai kendala. Misalnya:

1. Testimoni pada nomor ID 69498 di triwulan ke-2 tahun 2024 dari responden berusia 25-45 tahun dengan pendidikan SMA dan pekerjaan swasta, disebutkan bahwa batas ukuran file upload perlu diperbesar.
2. Testimoni pada nomor ID 32195 di triwulan ke 4 tahun 2023 dari responden berusia 25-45 tahun dengan pendidikan D3 dan pekerjaan swasta, disebutkan bahwa dalam pengisian form agar dipermudah.
3. Testimoni responden nomor ID 47585 di triwulan ke-1 tahun 2024 dengan pendidikan S1 dan pekerjaan swasta menyebutkan pengalaman buruk terkait input data yang sering error karena keterbatasan ukuran file, yang mengharuskan mereka melakukan konversi manual antara format PDF, JPEG, dan resize, sehingga memakan waktu.
4. Testimoni lainnya, seperti pada ID 45362, menyoroti kesulitan pembayaran melalui m-banking BCA, yang diharapkan bisa dipermudah.

Testimoni positif cenderung mencerminkan kemudahan dan kenyamanan dalam **persyaratan** layanan, dengan fokus pada aspek kepraktisan dan kecepatan. Sebaliknya, komentar negatif menyoroti masalah teknis **persyaratan** seperti batas ukuran file, keterbatasan sistem, atau kurangnya fitur pendukung yang memudahkan

pengguna awam. Ragam testimoni ini menunjukkan bahwa meskipun ada pengguna yang merasa puas, ada pula kelompok lain yang menghadapi hambatan dalam pelayanan yang diterima, terutama terkait teknis dan aksesibilitas. Data ditinjau dari 167 responden, dimana terdapat 2 testimoni positif terkait unsur **persyaratan** dan 4 testimoni negatif terhadap unsur **persyaratan** yang disampaikan secara jelas dalam unsur **persyaratan**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur **persyaratan** memang dikeluhkan secara jelas dengan jumlah 4 testimoni dalam 167 responden yang ada.

Kupang, 12 November 2024